



PROGRAMA INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS





CEAVEQROO

COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A
VÍCTIMAS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN.....	4
II. INTRODUCCIÓN.....	7
III. ANTECEDENTES.....	10
IV. MARCO JURÍDICO.....	13
V. DIAGNÓSTICO.....	19
VI. CONTEXTO.....	36
Alineación del Programa con el Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial Federal Y PED 2016-2022.....	37
Alineación Estructural PED y Programa Institucional.....	38
VII. MISIÓN.....	44
VIII. VISIÓN.....	45
IX. POLÍTICAS.....	47
X. APARTADO ESTRATÉGICO.....	49
Objetivos, estrategias y líneas de acción.....	49
Tema 1. Atención a Víctimas.....	49
Tema 2. Reparación Integral a Víctimas.....	50
XI. BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN.....	52
XII. CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	54
XIII. MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO.....	57
▪ Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del D.F. (FASP).....	57
▪ Recurso Estatal.....	57
Anexo 1. Fichas de Indicadores de impacto/resultados.....	59
Anexo 2. Fichas de Indicadores del Programa.....	59

PRESENTACIÓN

I. PRESENTACIÓN

El documento que tiene en sus manos es un programa institucional que establece las líneas de acción necesarias para la atención a víctimas durante el periodo gubernamental de 2016 al 2022.

Por primera ocasión en nuestro Estado, se está trabajando para proteger los derechos de las personas en situación de víctima, al proporcionarles asesoría jurídica gratuita y acompañamiento en todas las etapas previstas por el sistema de justicia penal, así como en todas las actuaciones jurídicas derivadas del hecho victimizante. Con estas acciones se busca garantizar el acceso a la verdad, justicia y reparación integral, que les permita recuperar su proyecto de vida en condiciones dignas.

Este programa prevé procesos continuos, permanentes e integrales en la atención a víctimas, cuyos resultados estarán siendo constantemente medidos y evaluados, para conocer el impacto en la calidad de vida de quienes son víctimas de delito o violaciones a derechos humanos. Esta labor, aún y cuando estamos viviendo un avance significativo en nuestra larga travesía civilizatoria, demanda dedicación completa y alta vocación de servicio, sobre todo cuando crecen las expresiones de violencia, de odio e intolerancia que pensábamos superadas en este siglo veintiuno.

En este contexto es muy importante la colaboración interinstitucional y el fortalecimiento del Sistema Estatal de Atención a Víctimas (SEAV), que tiene participación y responsabilidades para instituciones y personas pertenecientes a los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, quienes a su vez deben coordinar sus acciones con el Sistema Nacional de Atención a Víctimas, tal como se mandata en la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

Invertir en dar esperanza a las víctimas, es también avanzar hacia una nueva relación entre ciudadanía y poder público. Recuperar la confianza ciudadana es abonar al

fortalecimiento de las instituciones públicas. Nuestro deber es escuchar a la gente, todas las voces suman a la colectividad y al bien común. En esa tarea es muy importante trabajar de la mano con la sociedad civil organizada que trabaja con víctimas, por la amplia experiencia que deriva de su labor diaria con esta población.

Así se visualizan las tareas de este Programa, emanado de la consulta a la propia ciudadanía, como un compromiso de incluir a todas las voces, trabajando a la altura de una generación de funcionarios públicos pertenecientes al primer gobierno de alternancia democrática en la historia de Quintana Roo.

Ante este escenario, ratifico el compromiso de esta institución que encabezo, para ofrecer instrumentos programáticos de coordinación, efectivos y transparentes, que faciliten la construcción de acuerdos y la toma de decisiones, así como el seguimiento y la evaluación de las metas conjuntas.

Desde la CEAVEQROO se tiene la visión de que al garantizar los derechos humanos de las personas se generan más y mejores oportunidades.

Mtra. Karla Patricia Rivero González
Comisionada de la Comisión Ejecutiva de
Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo



INTRODUCCIÓN



II. INTRODUCCIÓN

La necesidad de la atención a víctimas se desprende del panorama delictivo y de violaciones a derechos humanos que se presentan en Quintana Roo. Los datos y estadísticas oficiales, así como los estudios de organizaciones de la sociedad civil y del sector académico, apuntan a que los esfuerzos gubernamentales deben seguir objetivos y metas que nos permitan construir bases sólidas para la cultura de la paz y de la denuncia que nos acerquen a una sociedad más justa e igualitaria.

A la luz de lo anterior, tenemos una asignatura pendiente con las mujeres y las niñas quienes en mayor medida sufren situaciones de violencia por razones de género, particularmente violencia sexual. Es por eso que los esfuerzos deben estar enfocados a garantizar situaciones de igualdad que permitan su pleno desarrollo y empoderamiento. También debemos trabajar para que nuestra entidad esté libre de trata de personas, un flagelo que nos lastima como ciudadanía y como humanidad.

Quintana Roo debe ser un estado incluyente, donde convivan diferentes ideologías y preferencias sexuales e identidades, sin lugar para la discriminación y los crímenes por odio. En ese sentido, debemos fortalecer la inclusión de los grupos que suelen ser excluidos: las mujeres, personas con sexualidad diversa, pueblos y comunidades indígenas, las niñas, niños y adolescentes y las personas con discapacidad.

Un elemento que no debemos perder de vista, es que detrás de cada víctima directa, siempre habrá una larga cadena de víctimas indirectas. Debemos diseñar, aplicar y evaluar políticas públicas que nos permitan atender de manera integral a todas las personas en situación de víctima, para que estas puedan acceder a las medidas de reparación integral que les permitan recuperar su proyecto de vida en condiciones dignas.

Para tal efecto, este Programa de Atención a Víctimas está conformado por:

- Antecedentes de la atención a víctimas desde la publicación de la Ley General de Víctimas en 2013 hasta la instalación del Sistema Estatal de atención a víctimas el 16 de marzo de 2017;
- Marco jurídico que norma la atención integral a víctimas incluyendo los tratados internacionales, la legislación federal, la legislación estatal y aquellos Programas Nacionales que deben aplicarse a nivel local;

- Diagnóstico que incluye las características del índice delictivo en Quintana Roo, las problemáticas específicas de la violencia de género, la trata de personas y los delitos a personas miembros del colectivo de la diversidad sexual, así como el estado actual de las medidas de reparación integral;
- Contexto en el que se realiza la atención a víctimas a nivel federal y en otras entidades federativas, en esta sección se incluye la alineación con el Plan Estatal de Desarrollo y la política nacional de atención a víctimas;
- Misión y visión;
- Políticas que regirán la implementación del Programa Institucional de Atención a Víctimas;
- Apartado estratégico en el que se concentra la ruta crítica de la política estatal de atención a víctimas, las líneas de acción a perseguir se agrupan en relación a 2 temas: la atención y la reparación integral;
- Mecanismos de coordinación, control y seguimiento para la aplicación del presente programa, y
- Mecanismos de financiamiento.



ANTECEDENTES



III. ANTECEDENTES

La atención a víctimas como un tema particular ubica sus antecedentes en años recientes. En el ámbito federal, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos reconoce a las víctimas u ofendidos de delitos y de violaciones a derechos humanos, entre otros, los derechos a recibir protección, así como otras medidas de atención para garantizar su integridad física y psicológica, y a la reparación integral del daño, lo que se reafirma en los instrumentos internacionales celebrados por nuestro país en materia de derechos humanos.

La Ley General de Víctimas publicada en el DOF el 09 de enero de 2013 y reformada mediante Decreto publicado el 3 de mayo del mismo año, establece en su artículo 79 la creación del Sistema Nacional de Atención a Víctimas el cual, para su operación y el cumplimiento de sus atribuciones, contará con una Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual quedo debidamente constituida por Decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación del 08/01/2014.

Nuestra entidad federativa, hizo lo propio a Publicar en el POE la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo el 7 de abril de 2014, la cual contempla la creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas es un organismo público descentralizado de la administración pública estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, encargado de fungir como órgano operativo del Sistema Estatal de Atención a Víctimas, con domicilio legal en la Ciudad de Chetumal, sin perjuicio de las oficinas en las diversas localidades de la entidad, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable.

La CEAVEQROO tiene entre otras obligaciones legales atender a las víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal, así como proponer políticas públicas en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas del delito o violaciones a sus derechos humanos.

El ámbito de competencia de la CEAVEQROO se desarrolla en tres ejes fundamentales:

1. Construir y coordinar el Registro Estatal de Víctimas

2. Definir y aplicar las reglas de operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
3. Brindar Asesoría Jurídica Victimal.

El 16 de marzo de 2017 se instaló el Sistema Estatal de Atención a Víctimas (SEAV), dando cumplimiento a las disposiciones de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo para avanzar en los trabajos de vinculación y coordinación interinstitucional para la atención a personas en situación de víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos.



MARCO JURÍDICO



IV. MARCO JURÍDICO

El marco legal que sustenta a la Comisión Ejecutiva de Atención del Estado de Quintana Roo, está contenido dentro de la Constitución Federal, los Tratados Internacionales, la Constitución Política de la Entidad Federativa, las Leyes Generales, las Leyes Federales, las Leyes Estatales, los Códigos, los Reglamentos, los Manuales de Administración y otras Disposiciones Normativas, para vigilar la correcta gestión de los recursos asignados.

Tratados Internacionales

- Carta de la Organización de los Estados Americanos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, y sus protocolos.
- Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, y su declaración, enmiendas y protocolo facultativo.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, y su protocolo.
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará".
- Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
- Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
- Convención Internacional para la Supresión de la Trata de Mujeres y Menores.
- Convención Internacional Relativa a la Represión de la Trata de Mujeres Mayores de Edad, y su protocolo.
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, y su declaración y enmiendas.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Convención Internacional sobre la Represión y el Castigo del Crimen de Apartheid.

- Convención para la Prevención y la Sanción del Delito de Genocidio.
- Convención Relativa a la Esclavitud.
- Convención Suplementaria sobre la Abolición de la Esclavitud, la Trata de Esclavos y las Instituciones y Prácticas Análogas a la Esclavitud, y su protocolo.
- Convención sobre el Consentimiento para el Matrimonio, la Edad Mínima para Contraer Matrimonio y el Registro de los Matrimonios.
- Convención sobre el Estatuto de los Apátridas.
- Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, y su protocolo.
- Convención sobre Extradición.
- Convención celebrada entre México y varias naciones, sobre Condiciones de los Extranjeros.
- Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, y su enmienda y protocolo facultativo.
- Convención sobre la Nacionalidad de la Mujer.
- Convención sobre la Nacionalidad de la Mujer Casada.
- Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo.
- Convención sobre los Derechos del Niño, y su enmienda y protocolos facultativos.
- Convención sobre los Derechos Políticos de la Mujer.
- Convenio 105 de la Organización Internacional del Trabajo Relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso (1957).
- Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes (Convenio de la Organización Internacional del Trabajo, 1989).
- Convenio Relativo a la Igualdad de Remuneración entre la Mano de Obra Masculina y Femenina por un Trabajo de Igual Valor (Convenio Número 100 de la Organización Internacional del Trabajo, 1951).
- Convenio Relativo a la Discriminación en Materia de Empleo y Ocupación (Convenio Número 111 de la Organización Internacional del Trabajo, 1958).
- Convenio Relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio (Convenio Número 29 de la Organización Internacional del Trabajo, 1930).
- Convenio sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación (Convenio Número 182 de la Organización Internacional del Trabajo, 1999).

- Convenio sobre la Readaptación Profesional y el Empleo de Personas Inválidas (Convenio Número 159 de la Organización Internacional del Trabajo, 1983).
- Convenio para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena y Protocolo Final.
- Convenio sobre Asilo Diplomático.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y sus protocolos facultativos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Marco Jurídico Nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley General de Desarrollo Social.
- Ley General de Educación.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General de Población.
- Ley General de Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Turismo.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción.
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley General para Prevenir y Sancionar los Delitos en Materia de Secuestro, Reglamentaria de la Fracción XXI del artículo 73 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos.

- Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas.
- Ley que establece las Normas Mínimas sobre Readaptación Social de Sentenciados.
- Ley sobre Refugiados y Protección Complementaria.
- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Código Penal Federal.

Marco Jurídico Estatal

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Asistencia Social para el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Cultura de la Legalidad del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Educación del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Ejecución de Penas y Medidas Judiciales del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Fomento a las Actividades Realizadas por las Organizaciones Civiles para el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Justicia Administrativa del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Justicia Alternativa del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Justicia Indígena del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Justicia para Adolescentes del Estado de Quintana Roo.
- Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo.
- Ley de la Juventud del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Quintana Roo.
- Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial de los Ayuntamientos y Organismos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Planeación del Estado de Quintana Roo.

- Ley de Prevención del Delito para el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Protección Civil del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.
- Ley de Salud del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Seguridad Social de los Servidores Públicos del Gobierno del Estado, Municipios y Organismos Públicos Descentralizados del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Quintana Roo.
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Vivienda del Estado de Quintana Roo.
- Ley del Consejo Estatal de Población.
- Ley del Instituto de la Defensoría Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley del Instituto Quintanarroense de la Mujer.
- Ley del Servicio Público de Carrera del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Ley en Materia de Trata de Personas del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de Justicia en Materia de Faltas de Policía y Buen Gobierno del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo.
- Ley Orgánica del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Quintana Roo.
- Ley para el Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo.
- Ley para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad del Estado de Quintana Roo.
- Ley para la Administración de Bienes Asegurados, Abandonados y Decomisados del Estado de Quintana Roo.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Quintana Roo.
- Ley para la Prestación de Servicios para la Atención, Cuidado y Desarrollo Integral Infantil de Quintana Roo.
- Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas de Quintana Roo.
- Ley para la Protección de Sujetos en Situación de Riesgo en el Estado de Quintana Roo.

- Ley para Prevenir y Sancionar la Tortura en el Estado de Quintana Roo.
- Ley para Prevenir, Atender y Eliminar la Discriminación en el Estado de Quintana Roo.
- Ley para Prevenir, Atender y Erradicar la Violencia entre Estudiantes del Estado de Quintana Roo.
- Código Civil para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Quintana Roo.
- Código de Procedimientos Civiles para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.
- Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Quintana Roo.

Planes y programas nacionales

- Programa Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- Programa Especial de Migración 2014-2018.
- Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres 2014-2018.
- Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014-2018.
- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.
- Programa Sectorial de Gobernación 2013-2018.
- Programa Nacional de Derechos Humanos 2014-2018.
- Programa Nacional de Procuración de Justicia 2013-2018.
- Programa Nacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos 2014-2018.
- Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad 2014-2018.

DIAGNÓSTICO

V. DIAGNÓSTICO

El presente diagnóstico se compone de 5 secciones diferenciadas que detallan el estado de la atención a víctimas en el Estado de Quintana Roo:

- Características del índice delictivo en Quintana Roo
- Violencia de género
- La trata de personas
- Las personas víctimas miembros del colectivo de la diversidad sexual
- Acceso a las medidas de reparación integral

El primer apartado hace referencia a la eficiencia de las instituciones encargadas de la procuración de justicia, se analizan aspectos como la cifra negra, la apertura de averiguaciones previas (actualmente carpetas de investigación), la confianza en las instituciones y el tiempo requerido para denunciar.

Posteriormente, en el segundo apartado se destaca la importancia de una atención diferenciada y especializada en materia de género, haciendo referencia directa a la Solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en el Estado de Quintana Roo y la importancia de contar con protocolos de actuación.

El tercer apartado versa sobre la trata de personas, a raíz de que el Estado de Quintana Roo ha sido señalado como una ruta de tráfico de personas y como destino final de las personas víctimas de trata, cuya explotación es un aspecto alarmante que es necesario prevenir y combatir. El delito de trata, por su magnitud, se expresa de múltiples formas, por lo que su atención requiere de acciones coordinadas.

El cuarto apartado permite visibilizar los delitos dirigidos al colectivo de la diversidad sexual, no es posible obviar aspectos como los crímenes de odio en los procesos de atención a víctimas.

Finalmente, el diagnóstico cierra señalando las limitaciones que enfrentan las víctimas para acceder a las medidas de reparación integral que les permitan recuperar sus proyectos de vida, a pesar de haber sufrido un hecho victimizante.

Características del índice delictivo en Quintana Roo

De acuerdo a la ENVIPE 2016, durante 2015 en Quintana Roo se cometieron 390,175 delitos, de los cuales únicamente se denunció el 16.5% (64,370), iniciándose una averiguación previa en el 69.7% (44,836) de los delitos denunciados, y el 11.5% del total de delitos; mientras que en el 26.1% (16,807) no se inició averiguación previa y el resto 4.2% (2,727) no se especificó, ambos respecto del total de delitos denunciados. Los delitos no denunciados representaron el 83% del total de delitos cometidos, es decir 324,084.

El cálculo de la cifra negra se genera a partir de restar al total de delitos aquellos que fueron denunciados y de los que se inició una averiguación previa, esto es 345,339, y del cual se extrae el porcentaje. En este caso corresponde al 88.5%. En otro sentido, implica la suma de los delitos no denunciados, más aquellos en donde se especificó si se denunció o no, y aquellos delitos que fueron denunciados y no iniciaron averiguación previa y aquellos delitos iniciados en donde no se especificó si se inició una averiguación o no; todo ello se resta al total de delitos y se calcula el porcentaje.

Cuadro 1. Delitos cometidos en Quintana Roo y su clasificación según su denuncia y estatus de la averiguación.

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015	% 2015	Variación 2011-2015
Total, de delitos cometidos.	368,712	406,707	354,724	427,898	390,175	100.00%	5.8%
Delitos denunciados.	47,338	55,660	47,361	52,920	64,370	16.50%	36.0%
Si iniciaron averiguación.	36,706	35,914	35,774	38,099	44,836	11.49%	22.1%
No iniciaron averiguación.	9,121	16,088	8,764	13,230	16,807	4.31%	84.3%
No específico (si inicio averiguación o no averiguación).	1,511	3,658	2,823	1,591	2,727	0.70%	80.5%

Concepto	2011	2012	2013	2014	2015	% 2015	Variación 2011-2015
Delitos no denunciados.	321,084	343,372	306,579	374,313	324,084	83.06%	0.9%
No específico (si denunció o no denunció).	290	7,675	784	665	1,721	0.44%	493.4%

Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Victimización y Percepción de la Violencia 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 elaborada por el INEGI.

En Quintana Roo, de 2011 a 2015 el número de delitos incremento en 5.8%, siendo 2014 el año con mayor incidencia delictiva. Asimismo, el número de delitos denunciados incremento un 36% lo cual implica una mejora en la cultura de la denuncia del delito frente al .9% de crecimiento en los delitos no denunciados.

Sin embargo, la cifra de delitos no denunciados sigue siendo un indicador preocupante, toda vez que en 2015 no se denunciaron el 83.06% de los delitos. Adicionalmente, solo el 11.49% de los delitos fueron investigados, lo que representa un 69.6% de los delitos denunciados en 2015.

Cuadro 2. Delitos ocurridos y cifra negra en Quintana Roo

Año	2011	2012	2013	2014	2015	Tasa de crecimiento promedio anual 2011-2015
Delitos ocurridos (Nacional)	22,602,305	27,769,447	33,090,263	33,704,032	29,308,150	6.71%
Delitos ocurridos (Quintana Roo)	368,712	406,707	354,724	427,898	390,175	1.42%
Cifra Negra (Media Nacional)	91.6%	92.1%	93.8%	92.8%	93.7%	0.57%

Año	2011	2012	2013	2014	2015	Tasa de crecimiento promedio anual 2011-2015
Cifra Negra (Quintana Roo)	90.0%	91.2%	89.9%	91.1%	88.5%	-0.42%

Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Victimización y Percepción de la Violencia 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 elaborada por el INEGI.

En materia de delitos ocurridos se observa un incremento promedio de 1.42% anual en comparación al 6.71% observado a nivel federal. También se observa un relativo decremento de la cifra negra en el Estado de 0.42% anual, ocupando el segundo lugar con menor cifra negra en 2015. Esta reducción permite observar una mejora en la cultura de la denuncia.

La ENVIPE 2016 identifica una variación de la cifra negra en Quintana Roo entre mujeres y hombres, 88.1% y 89% respectivamente, y por debajo de la media nacional que es de 93.7% para el total de la población y de 93.9% y 93.5% para hombres y mujeres respectivamente. Este fenómeno es más complejo a causa del tiempo que tarda la víctima en denunciarlo ante el Ministerio Público: Menos de una hora en el 11.6% de los casos, de 1 a 2 horas en el 28.5%, de 2 a 3 horas en el 19.8%, de 3 a 4 horas en el 17.3% y más de 4 horas en el 22.2%. Lo anterior nos permite inferir que una de las razones por las que los delitos no son denunciados, es en parte al tiempo que se tarda en denunciar.

Cuadro 3. Tiempo promedio de denuncia de un delito en Quintana Roo

Año	Delitos denunciados	Menos de 1 hora	De 1 a 2 horas	De 2 a 3 horas	De 3 a 4 horas	Más de 4 horas
Estados Unidos Mexicanos 2011	2,891,440	19.84%	33.97%	-	20.52%	23.07%
Quintana Roo 2011	47,338	12.52%	38.15%	-	18.49%	29.25%
Estados Unidos Mexicanos 2015	3,090,103	16.70%	26.46%	18.53%	11.17%	25.86%

Año	Delitos denunciados	Menos de 1 hora	De 1 a 2 horas	De 2 a 3 horas	De 3 a 4 horas	Más de 4 horas
Quintana Roo 2015	390,175	11.63%	28.46%	19.81%	17.30%	22.23%

Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta de Victimización y Percepción de la Violencia 2012y 2016 elaborada por el INEGI.

Y si analizamos la percepción sobre el trato recibido durante el proceso de denuncia, 3.5% lo calificaron como excelente, 41.9% como bueno, 27.7% como malo y 26.3% como muy malo. Es decir, de acuerdo con la ENVIPE 2016, en más de la mitad de los delitos denunciados, el trato recibido fue percibido como malo o muy malo.

Por lo que hace a la percepción del desempeño de las autoridades de seguridad, se tiene que de la población de 18 años y más en Quintana Roo, el 49.8% percibe muy efectivo el desempeño de la Marina, mientras que el 44.8% como poco efectivo el desempeño de la Policía de Tránsito, así lo observamos en la siguiente tabla:

Cuadro 4. Percepción del Desempeño de las autoridades, 2015

Autoridad	Percepción del Desempeño			
	Muy efectivo	Algo efectivo	Poco efectivo	Nada efectivo
Marina	49,8	35,9	7,7	2,2
Ejército	47,5	37,2	9,1	2,8
Policía Federal	16,0	44,9	26,5	9,2
Jueces	14,5	41,7	28,2	11,3
Procuraduría General de la República (PGR)	9,1	43,1	29,9	13,0
Policía Estatal	7,3	43,3	33,3	12,6
Policía Ministerial o Judicial	10,0	38,7	32,6	15,9
Ministerio Público (MP) y Procuradurías Estatales	6,6	41,0	33,3	15,7
Policía Preventiva Municipal	4,6	36,7	39,1	17,8

Autoridad	Percepción del Desempeño			
	Muy efectivo	Algo efectivo	Poco efectivo	Nada efectivo
Policía de Tránsito	3,6	32,5	44,8	17,2

Fuente: INEGI. Encuesta de Victimización y Percepción de la Violencia 2016.

Se ha señalado que de acuerdo a la ENVIPE 2016, la cifra negra representó el 88.5% en Quintana Roo, respecto de los delitos reportados con mayor frecuencia, para la extorsión fue del 99.1%; otros delitos como secuestro, secuestro exprés, delitos sexuales (hostigamiento, manoseo, exhibicionismo, intento de violación y violación sexual, entre otros) del 92% y robo o asalto en calle o transporte público del 91.1%.

En contraste con la tasa de incidencia delictiva, para Quintana Roo señala que por cada 100 mil habitantes ocurren 7,998 casos de extorsión; 7,057 casos de robo o asalto en calle o transporte público; 4,903 casos de robo en casa habitación; 4,694 casos de fraude, y; 3,585 casos de robo total o parcial de vehículo, de acuerdo a los datos arrojados por la ENVIPE 2016.

También señala que, de acuerdo al lugar de victimización, el 95.4%, esto es 306,317 de los delitos, ocurrieron dentro del territorio estatal. Y que de la población total de 18 años y más, 321,006 asumieron la condición de víctimas, es decir el 29.3%, de ellos el 50.11% son hombres y el 49.89% son mujeres, arrojando un promedio de delitos por víctima de 1.2, inferior al promedio nacional que es de 1.3.

Sobre las víctimas, la ENVIPE 2016, señala que de las 321,006 víctimas estimadas en Quintana Roo: el 5.7% tiene un rango de edad entre 18 y 19 años; el 29.34% entre 20 y 29; el 26.87% entre 30 y 39; el 20.65% entre 40 y 49; el 10.56% entre el 50 y 59, y; el 6.15% de 60 y más. Otros datos a mencionar son:

- En el 20.6% de los delitos cometidos hubo agresión física.
- En el 20.5% de los delitos, la víctima identificó a una persona conocida en algún grado al delincuente.
- En el 79.6% de los delitos hubo algún tipo de daño, el cual se califica de la siguiente forma: económico en el 55.5% de los casos, emocional o psicológico en el 20.3% de los casos y físico o laboral en el 3.8% de los casos.

- La tasa promedio del número de delincuentes que participaron en un acto delictivo en Quintana Roo es de 1.7, por debajo de la nacional que es de 1.8.
- El promedio de costos del delito es de 5,320 pesos, por debajo de la media nacional en 5,905 pesos.

Por otro lado, de datos obtenidos a través de solicitud de información vía transparencia¹, el Poder Judicial de Estado de Quintana Roo en cuanto a las carpetas administrativas iniciadas, vinculadas a proceso y concluidas en sentencia, se tiene lo siguiente:

Cuadro 5. Percepción del Desempeño de las autoridades, 2015

Distrito Judicial (Inicio del NSJP)	Tipo de carpeta administrativa			Tipo de víctimas			
	Iniciada	Vinculada a proceso	Concluida en sentencia	Mujer	Hombre	Persona moral	Sociedad
Chetumal (10/06/2014)	311	223	43	69	87	34	s/d
Felipe Carrillo Puerto (10/06/2015)	26	24	1	26	17	0	0
José María Morelos (10/06/2015)	1	1	1	0	1	0	0
Lázaro Cárdenas (10/09/2015)	2	2	0	1	1	0	0
Cozumel (10/11/2015)	14	10	1	4	8	1	1
Solidaridad (30/01/2016)	96	70	0	22	18	2	40
Isla Mujeres (30/04/2016)	1	0	0	0	1	0	0
Cancún (30/04/2016)	33	24	0	13	8	7	4

¹ Solicitud de información con folio 00255416, dirigida al Poder Judicial del Estado de Quintana Roo.

Distrito Judicial (Inicio del NSJP)	Tipo de carpeta administrativa			Tipo de víctimas			
	Iniciada	Vinculada a proceso	Concluida en sentencia	Mujer	Hombre	Persona moral	Sociedad
Total	484	354	46	135	141	44	45

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

Violencia de género

De acuerdo al Diagnóstico sobre la atención de la violencia sexual en México del año 2016², elaborado por la CEAV, para Quintana Roo se tiene que:

- Todos los Códigos Penales, incluido el de Quintana Roo, prevén como eximente de responsabilidad y/o de la pena del delito de aborto a las mujeres que interrumpen el embarazo que ha sido consecuencia de una violación, siempre y cuando lo hagan dentro de las primeras 12 semanas de gestación.
- De las víctimas de violencia sexual, incluidas las del Estado de Quintana Roo, el lugar de ocurrencia, en el 53.4% reportan el hogar o vivienda como el sitio donde sucedió el evento de violencia sexual. Del total de casos que ocurren en este ámbito, más de la mitad de las víctimas (54%) son mujeres y el 46% hombres.
- Acerca del tipo de lesiones presentadas por las víctimas más de una tercera parte corresponde a heridas (34.3 %), casi una cuarta parte (23.6 %) presentaron algún tipo de contusión o magullamiento, el 10.5% sufrieron fracturas y 1.8% quemaduras o corrosión, 18.7% del total de casos no indican el tipo de lesión.
- La mayor parte de las lesiones que presentan las víctimas de violencia sexual corresponden a trastorno de ansiedad o estrés postraumático (42.4 %), 8.7 % presenta síndrome de maltrato, 7.5% depresión, 6.7% lesiones por contusión o magullamiento, 5.3% malestar emocional y 5.2 % sufrió heridas.
- En cuanto al objeto causante de la lesión, del total de casos, 30% no especifica cuál fue el objeto con que se produjo la lesión, 18.3% se causó con un objeto punzocortante y 18.2% con uno contundente.

² Resultados preliminares del Diagnóstico sobre la atención de la violencia sexual en México (2016), Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Disponible en:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/118490/Resumen_Ejecutivo_diagno_stico_violencia_Sexual_CEAV.pdf

- Las mujeres presentan porcentajes más altos en lesiones causadas con arma de fuego (86.9%), seguido de objetos punzocortantes (75.2 %), objetos contundentes (72.4 %), golpe contra el piso o pared (61.4%), o con la mano o pie (52.4%). Los hombres por su parte, tienen un porcentaje más elevado en sufrir lesiones causadas por múltiples objetos (62 %) y por fuego, flama o sustancia caliente (52.6%).

El Diagnóstico sobre los refugios en la política pública de atención a la violencia contra las mujeres en México³, elaborado por Fundar, Centro de Análisis e Investigación en el año 2015, arroja los siguientes datos:

- En el Estado de Quintana Roo se identificaron 2 refugios, los cuales deberán ser lugares seguros para las víctimas de violencia (mujeres, hijas e hijos).
- En el periodo 2008 a 2014, ha sido apoyado hasta en cinco ocasiones por el Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva al menos un refugio en Quintana Roo.
- En lo que respecta a las conclusiones y recomendaciones del Diagnóstico, es importante señalar: la obligación del Estado de prevenir, atender y sancionar la violencia contra las mujeres, la necesidad de visibilizar a los refugios en la política pública de atención a la violencia doméstica y la identificación de los retos para la sustentabilidad de los refugios en la actual política pública de atención a la violencia doméstica.

En el Informe del Grupo de Trabajo conformado para estudiar la Solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en los municipios de Benito Juárez, Cozumel, Isla Mujeres, Lázaro Cárdenas y Solidaridad en el estado de Quintana Roo⁴ se señala:

- De acuerdo con la información presentada por el estado de Quintana Roo, del año 2011 a 2015 se registraron 62 casos de homicidios dolosos de mujeres y niñas en los municipios de Benito Juárez y Solidaridad, que derivaron en una averiguación previa, con un total de 60 averiguaciones. Del total de homicidios dolosos por los que se inició

³ Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (2014). Diagnóstico sobre los Refugios en la política pública de atención a la violencia contra las mujeres en México (2015) Fundar, Centro de Análisis e Investigación A.C. Disponible en: <http://fundar.org.mx/diagnostico-sobre-refugios-en-la-politica-publica-de-atencion-a-la-violencia-contra-las-mujeres-en-mexico/>

⁴ Informe del Grupo de Trabajo conformado para estudiar la Solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en los municipios de Benito Juárez, Cozumel, Isla Mujeres, Lázaro Cárdenas y Solidaridad en el estado de Quintana Roo. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/85617/Informe_AVGM_Quintana_Roo.pdf

una investigación, el 74.19% (46) se cometieron en el municipio de Benito Juárez y el 25.81% (16) en el de Solidaridad.

- En cuanto al delito de feminicidio, el gobierno del estado no reportó ninguna investigación, aunque este delito fue tipificado el 19 de junio de 2013 en el Código Penal estatal. Por otra parte, respecto a los delitos sexuales, el estado reportó los casos llevados por la Fiscalía Especializada para la Atención a la Mujer para los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Lázaro Cárdenas y Solidaridad. En Benito Juárez se iniciaron 2,635 investigaciones de 2011 a 2015, mientras que, en los tres municipios restantes, la Fiscalía inició trece averiguaciones. Por lo que hace al Municipio de Cozumel, el ministerio público correspondiente reportó nueve averiguaciones por el delito de corrupción de menores en el periodo de 2011 a 2015. Por lo que hace a la violencia familiar, Quintana Roo señaló que se presentaron 2,716 denuncias en el periodo de 2011 a 2015, la mayor parte de ellas ocurridas en el Municipio de Benito Juárez (2,656). En cuanto al delito de lesiones, se presentaron 57 denuncias en Benito Juárez, 46 en Solidaridad, 18 en Cozumel y cuatro en Isla Mujeres. En cuanto al número de averiguaciones previas por el delito de secuestro, el gobierno estatal sólo refirió cuatro incidencias en el Municipio de Solidaridad.
- El Estado de Quintana Roo cuenta con 2 Protocolos en perspectiva de género: el Protocolo para la Atención de Casos de Hostigamiento, Acoso y Aprovechamiento Sexual en la Administración Pública del Estado de Quintana Roo, y el Protocolo para Juzgar con Perspectiva de género. Asimismo, ha emitido el Manual para la Armonización Legislativa con Perspectiva de Género y se elaboró un Diagnóstico para medir el avance de las iniciativas a nivel de su publicación y aplicación.
- La Procuraduría General de Justicia del Estado había emitido 25 órdenes de protección desde 2013. El Tribunal Superior de Justicia del Estado señaló que no lleva registros administrativos sobre violencia contra mujeres, ni sobre las órdenes de protección que otorga.
- De 2010 a 2014, la Secretaría de Salud registró un total de 10,721 atenciones a mujeres por lesiones y violencia en Quintana Roo, cantidad que representa el 1.1% del total de atenciones brindadas a mujeres a nivel nacional.
- Si se analizan las atenciones por cada mil mujeres, Quintana Roo presenta una tasa más baja (2.99) que el promedio nacional (3.23) para el periodo de 2010 a 2014; en comparación con las otras entidades federativas, se posiciona en el lugar número 15, según las estimaciones y proyecciones de población vigentes del CONAPO. No obstante, se advierte que la tasa de atenciones a mujeres ha aumentado año con año

y, aunque esta tendencia se presenta también a nivel nacional, el crecimiento en el estado es más acelerado: el crecimiento durante el periodo de 2010-2014 del número de atenciones por mil mujeres a nivel nacional es de 91.3%, mientras que a nivel estatal es de 120.4%.

- Existe una concentración de las atenciones en el Municipio de Benito Juárez con 5,227 atenciones (48.75% del total estatal). Después se encuentran los municipios de Solidaridad, con 1,931 casos (18%), Othón P. Blanco con 1,628 casos (15.2%), Lázaro Cárdenas con 621 casos (5.8%), Isla Mujeres con 495 casos (4.6%) y Cozumel con 470 casos (4.4%). Estos seis municipios concentran 96.7% del total estatal.
- Respecto de los casos de violencia familiar atendidos de 2010 a 2014, el tipo de violencia que se detectó con mayor frecuencia fue la violencia psicológica, que representa el 62% del total de atenciones, seguido por la violencia física con un 27.4% y la sexual con un 8.8%. En menor medida, se registraron casos de violencia económica/patrimonial con un 1.3% y de abandono y/o negligencia con un 0.6%.

Trata de Personas

La Agencia de Refugiados de la ONU (2008) señala el lazo existente entre la actividad turística y la trata en las costas del Mar Caribe, siendo catalogado Cancún como destino del turismo sexual. En este orden de ideas, de 2008 a 2011, anualmente entre 5,000 y 6,000 personas fueron víctimas de trata en este destino turístico.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos y el Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo y Asistencia Social, A.C. elaboraron en 2009⁵ el Diagnóstico de las Condiciones de Vulnerabilidad que Propician la Trata de Personas en México, el cual señala que “México es un país de origen, tránsito y destino de víctimas de trata, fundamentalmente de niñas, niños y mujeres, que son trasladados a otros territorios para ser sujetos de la trata con fines de explotación sexual y laboral. La incidencia del delito de trata dentro del territorio nacional es particularmente alta, tanto con fines de explotación sexual como laboral” (p. 66). A partir de 2010 se han detectado redes de trata de personas que

⁵ Comisión Nacional de Derechos Humanos y el Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo y Asistencia Social, A. (2009). Diagnóstico de las Condiciones de Vulnerabilidad que Propician la Trata de Personas en México. Disponible en: http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/trata_de%20personas_01.pdf

reclutaban indígenas de Oaxaca y Chiapas para mendigar en el polo turístico quintanarroense.

La Universidad del Caribe y la Secretaría de Turismo⁶ realizan un estudio donde se analiza la relación entre trata de personas y turismo, para la ciudad de Cancún y la Riviera Maya se observó que la trata de personas ha experimentado un incremento preocupante debido a la tolerancia a la prostitución, impunidad ante el delito, altas tasas de migración e incremento en la demanda de turistas y población local. Asimismo, se observaron diversas modalidades de trata en la zona norte del Estado como son la Explotación Sexual Comercial Infantil, prostitución forzada, trabajo forzado y redes de mendicidad.

Como parte de los esfuerzos para prevenir la Trata de Personas, la CNDH emitió la Cartilla “La Trata de Personas” en la que se describe la problemática, se señalan medidas de prevención para los ciudadanos y se proporcionan los datos de contacto de las instituciones que atienden a víctimas de este delito.

En el 2014 las Naciones Unidas y la Secretaría de Gobernación emitieron el Diagnóstico Nacional sobre la Situación de Trata de Personas en México⁷, los principales resultados para Quintana Roo son:

- En Cancún se estima que hay más de 5 mil casos de menores de edad que son forzados a ejercer el trabajo sexual.
- Las víctimas de trata suelen provenir de Centroamérica. La principal ruta identificada en el Estado inicia en Chetumal, lugar de ingreso entre la frontera de Belice y México y punto de llegada de personas del Caribe y Centroamérica, a Cancún, lugar clave para el turismo nacional e internacional y con gran demanda de servicios sexuales.
- Cancún y Playa del Carmen en Quintana Roo se han constituido como lugares de alta incidencia de explotación sexual infantil, donde menores de edad participan en la pornografía o como oferta sexual. Algunos factores que favorecen estos fenómenos son, como se dijo anteriormente, la normalización de la sociedad ante estos hechos,

⁶ Universidad del Caribe y Secretaría de Turismo. (2011). Propuesta técnica para las asesorías para identificar los factores que permiten la trata de personas en el sector turístico, e instrumentación de mecanismos de acción para los diferentes sectores: académico, empresarial, laboral e institucional. Disponible en:

⁷ Naciones Unidas y la Secretaría de Gobernación. (2014). Diagnóstico Nacional sobre la Situación de Trata de Personas en México. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/Diagnostico_trata_de_personas.pdf

pero también tolerancia de las autoridades y ciertos niveles de corrupción que lo alimentan.

- Los estados de Chiapas y Quintana Roo constituyen polos de atracción para la trata de personas en la modalidad de trabajo forzado como el trabajo agrícola (el café, la caña de azúcar, el plátano), la mendicidad, el trabajo doméstico, la construcción y el sector comercial informal (venta de artesanías, dulces, flores, entre otros).
- Quintana Roo es uno de los 6 estados cuya legislación incorpora la mayor parte de los principios del Protocolo de las Naciones Unidas para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, Especialmente Mujeres y Niños (junto a Baja California, Colima, Puebla, Sinaloa, Sonora y Veracruz.)

En 2016, la Universidad Nacional Autónoma de México, mediante el Programa Universitario de Derechos Humanos PERSEO⁸, realizó un compendio de las cifras actualizadas sobre trata de personas en México considerando un periodo de 3 años (15 de junio de 2012 al 30 de junio de 2015) entre los hallazgos destacan:

- De 1,458 averiguaciones previas iniciadas en el ámbito local, 27% derivaron en consignaciones y solo el 18.4% concluyeron en sentencias condenatorias que consideran 108 personas sentenciadas.
- En el ámbito federal, la PGR reporta 571 averiguaciones previas considerando 15.9% de obligaciones y un 1.9% de sentencias condenatorias que involucran 12 personas sentenciadas.
- El 76% de las averiguaciones previas se concentran en 6 estados: Puebla (375), Chiapas (315), Ciudad de México (113), Oaxaca (118), Baja California Norte (95) y Estado de México (95).
- El 62.25% de las sentencias condenatorias en el ámbito local fueron realizadas en la Ciudad de México.
- El perfil de las víctimas que denunciaron en el ámbito local presenta las siguientes características: el 87.9% son mexicanas y solo 8.4% extranjeras; 93.4% son mujeres y 6.1% son hombres; el 26.5% son personas menores de edad y 71.7% mayores de edad.

⁸ Universidad Nacional Autónoma de México. (2016). Programa Universitario de Derechos Humanos PERSEO. Disponible en: <http://www.pudh.unam.mx/>

En ese mismo año, la Embajada de Estados Unidos en México⁹ emitió su Reporte sobre Tráfico de Personas, el cual señala que “la corrupción relacionada con la trata de personas entre funcionarios públicos –en particular, las fuerzas del orden y autoridades judiciales y de migración del ámbito local– es motivo de grave preocupación. Algunos funcionarios exigen sobornos y servicios sexuales de adultos dedicados a la prostitución y menores víctimas de trata sexual; extorsionan a migrantes irregulares, incluso a víctimas de trata de personas; falsifican los documentos de las víctimas; amenazan con enjuiciar a las víctimas si no denuncian formalmente a los tratantes; aceptan sobornos de los tratantes; facilitan el cruce de las víctimas por las fronteras; dirigen o frecuentan los prostíbulos en los que se explota a las víctimas, y no intervienen ante la comisión de delitos relacionados con la trata de personas, incluso en establecimientos de explotación sexual comercial.”

Personas víctimas miembros del colectivo de la Diversidad Sexual

La Investigación sobre atención a Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans en México¹⁰ realizada por la CEAV y Fundación Arcoíris, arroja lo siguiente:

- Seguridad personal: Han sido víctimas de agresiones físicas motivadas por su condición LGBT. Las mujeres trans y los homosexuales representan los grupos más afectados por estas agresiones. La violencia verbal parece más generalizada, incluso señalan a más de una persona como agresora. También han vivido violencia psicológica mediante el chantaje y las amenazas. Las presiones siempre están asociadas con divulgar la condición LGBT, recibir daños físicos, violación o acoso sexual, y amenazas de muerte.

⁹ Embajada de Estados Unidos en México. (2016). Reporte sobre Tráfico de Personas. Disponible en: <https://mx.usembassy.gov/es/nuestra-relacion/reportes-oficiales/reporte-sobre-trafico-de-personas/>

¹⁰ Investigación sobre Atención a Personas Lesbianas, Gays, Bisexuales y Trans en México (s/a) Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Fundación Arcoíris. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/78952/INVESTIGACION_LGBT_Resumen_Ejecutivo_11_ABR_16.pdf

- Justicia y derechos de las personas privadas de su libertad: Se observan bajos niveles de denuncia y altos niveles de desconfianza en la autoridad. Al menos una de cada 10 personas ha sido detenida alguna vez o estaba detenida. La mayoría de personas dedicadas al trabajo sexual ha sido detenida. El abuso de autoridad durante la detención fue evidente, pues las personas vivieron violencia física, detenciones arbitrarias y violaciones al debido proceso.
- Víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos: El análisis de las tendencias permitió identificar que 26 personas trabajadoras sexuales han tenido que pagar cuotas para poder trabajar y 47 han recibido amenazas o presiones para continuar trabajando. De las 425 encuestadas, 139 reportaron alguna forma de abuso de autoridad -demoras o negación de servicios, violencia o insultos. Una de cada 10 personas conoce casos de personas desaparecidas, y 6 de cada 10 reportaron tener conocimiento de homicidios de personas LGBT en los últimos tres años. La mitad de las personas encuestadas han vivido episodios de violencia familiar, tanto la mamá como el papá aparecen como principales violentadores, seguidos de hermanas o hermanos y las parejas. Se observa que 22.35% de las personas fue víctima de delitos relacionados a la violencia sexual. Estas personas reportaron acoso y hostigamiento sexual, asedio y violación.
- Derechos de las víctimas: Pese a los bajos niveles de denuncia, un 7.29% del total de personas encuestadas reportaron haber sido reconocidas como víctimas del delito y 7.76% como víctimas de violaciones a derechos humanos. Pese a los bajos niveles de denuncia, un 7.29% del total de personas encuestadas reportaron haber sido reconocidas como víctimas del delito y 7.76% como víctimas de violaciones a derechos humanos.

El Informe de crímenes LGBTTTI en Quintana Roo 2011 – 2016¹¹ señala que:

- Se han llevado a cabo 49 asesinatos a miembros de la comunidad LGBTTTI en el Estado. En 2012 con 11 asesinatos el estado de Quintana Roo ocupó el primer lugar en el país en crímenes de odio, mismo año en que México ocupó el segundo lugar en Latinoamérica, por debajo de Brasil.

¹¹ Círculo Social Igualitario, A.C. (2017). Informe de crímenes LGBTTTI en Quintana Roo. Disponible en: https://issuu.com/cancundiverso/docs/informe_general_2017

- De los 49 asesinatos, 26 ocurrieron en Benito Juárez, 16 en Solidaridad, 5 en Othón P. Blanco, 1 en Lázaro Cárdenas y 1 en Tulum.
- Entre los métodos victimarios destacan la asfixia en 18 ocasiones, en 13 hubo puñaladas, 8 fallecieron producto de golpes, en 6 ocasiones fue por disparos, en 2 ocasiones las personas fallecieron a causas de machetazos y 2 víctimas más fueron degolladas.

Acceso a la reparación integral de las personas víctimas

En materia de reparación integral, contamos con escasas políticas públicas y poco índice de participación ciudadana para la recuperación del proyecto de vida de las personas víctimas.

En el ámbito de las políticas públicas encaminadas a la recuperación del proyecto de vida de las personas víctimas de delito y/o violaciones a los derechos humanos está en primer lugar los logros alcanzados a nivel nacional por el Sistema Nacional de Atención a Víctimas y de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, referentes inmediatos de la política pública nacional en ese rubro.

En ese sentido, contempla el fortalecimiento de la coordinación entre las instancias del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, la cual contempla estrategias tendientes a reforzar y consolidar los servicios, mecanismos e instituciones encargadas de asistir y atender a las personas víctimas, así como la coordinación con las organizaciones de la sociedad civil especializadas en la atención a víctimas.

Cuadro 6. Resumen de problemas relevantes del sector/tema

Problemas	Causas probables
Débil cultura de la denuncia	El personal del funcionariado público no tiene las herramientas básicas para atender a personas en situación de víctimas.
	Hay poca confianza en las autoridades encargadas de la procuración de justicia.
	Aunque los tiempos de denuncia se han reducido, más del 80% tarda más de una hora en interponer su denuncia.

Problemas	Causas probables
Deficiente atención a víctimas	Las personas son revictimizadas en el proceso penal.
	No existen protocolos especializados en atención a víctimas.
	Hay insuficientes refugios para la atención a mujeres víctimas de violencia.
No existen medidas de reparación integral en el Estado.	El marco jurídico de atención y reparación integral a víctimas no se encuentra actualizado.
	No se ha constituido el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral a Víctimas.
	El personal público desconoce las medidas de la reparación integral y el procedimiento de acceso al Fondo.

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

CONTEXTO

VI. CONTEXTO

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas nacional es el órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, cuenta con delegaciones federales en:

- Baja California (atiende de forma concurrente al Estado de Sonora),
- Chiapas (atiende de forma concurrente al Estado de Tabasco),
- Chihuahua, Coahuila, Durango (atiende de forma concurrente al Estado de Jalisco),
- Guanajuato (atiende de forma concurrente a los Estado de San Luis Potosí y Querétaro),
- Guerrero,
- Jalisco (atiende de forma concurrente al Estado de Colima),
- Michoacán,
- Morelos,
- Nayarit,
- Nuevo León (atiende de forma concurrente al Estado de Tamaulipas),
- Sinaloa (atiende concurrentemente al Estado de Baja California Sur),
- Veracruz y
- Yucatán (atiende concurrentemente a los Estados de Campeche y Quintana Roo).

En el documento de Trabajo de la Solicitud de Incorporación del Subprograma “Fortalecimiento de Asesorías Jurídicas de Víctimas”¹² se señala que:

- En 2016, la CEAV contaba con 66 asesores jurídicos que otorgan atención a víctimas: 24 se encontraban en las oficinas centrales y 42 distribuidos en 15 delegaciones.
- Existen 16 entidades federativas que cuentan con Comisiones Estatales de Atención a Víctimas (Coahuila, Colima, Durango, Estado de México, Guerrero, Jalisco, Michoacán,

¹² CEAV (s/a). Solicitud de Incorporación del Subprograma “Fortalecimiento de Asesorías Jurídicas de Víctimas”

Morelos, Nuevo León, Quintana Roo, San Luis Potosí, Tabasco, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán y Zacatecas).

- 28 entidades¹³, (incluyendo a Quintana Roo) que participaron en una encuesta de la CEAV con la Secretaría Técnica del Consejo de Coordinación para la Implementación del Sistema de Justicia Penal (SETEC), cuentan con 680 asesores jurídicos, de los cuales 612 cuentan con un nombramiento oficial como Asesor Jurídico de Víctimas.
- Los 612 asesores jurídicos con nombramiento oficial atendían 32,419 casos penales y habían logrado 2,785 acuerdos reparatorios.
- La ENVIPE 2016 señala la existencia de 29.3 millones de delitos de fuero común, asociados a 23.3 millones de víctimas, por lo que existe una brecha respecto a la capacidad de los estados para garantizar el derecho de las víctimas a la representación jurídica.

Derivado de lo anterior, es que se advierte la actualización de las disposiciones en materia de Atención a Víctimas, específicamente en los puntos concernientes a:

- Actualización constante del marco normativo que rige a la actuación de las autoridades competentes, así como adecuaciones a las disposiciones contemplen las atribuciones de los órganos que actúen bajo el marco de tales procesos de ejecución de sanciones penales, velando siempre por el respeto de los derechos fundamentales.
- El establecimiento de los procesos administrativos de responsabilidad, indicando las funciones y atribuciones de todas las unidades.
- Mediante el Sistema Estatal de Atención a Víctimas (SEAV), avanzar en los trabajos de vinculación y coordinación interinstitucional para la atención a personas en situación de víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos, cumpliendo con las disposiciones de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.

ALINEACIÓN DEL PROGRAMA CON EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO, PROGRAMA SECTORIAL FEDERAL Y PED 2016-2022

El Programa Institucional de Atención a Víctimas se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa de Atención Integral a Víctimas conforme al siguiente cuadro

¹³ Chihuahua, Durango, Nayarit y Sonora no remitieron información para el estudio.

Cuadro 7. Alineación a los Objetivos Nacionales y Estatales

Objetivos institucionales del Programa	Objetivos del PED 2016-2022	Objetivos del Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2018	Objetivos del PND 2012-2018
1.- Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.	12.- Fortalecer el Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza.	4.- Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad.	1.4. Garantizar un Sistema de Justicia Penal eficaz, expedito, imparcial y transparente.
2.- Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.	12.- Fortalecer el Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza.	5.- Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos.	1.5. Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación.

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

ALINEACIÓN ESTRUCTURAL PED Y PROGRAMA INSTITUCIONAL

El Programa Institucional de Atención a Víctimas representa la política pública a seguir dentro del Programa 12 de Procuración de Justicia en lo referente a la atención y reparación integral a las víctimas de delito y/o violaciones a derechos humanos. Asimismo, presenta una alineación directa con las líneas de acción del PED.

Cuadro 8. Alineación Estructural PED - Programa Institucional

Programa PED	Líneas de acción del PED	Objetivo estratégico del Programa derivado
Programa 12. Procuración de Justicia	18. Crear y fortalecer la Unidad para Atención de Víctimas del Delito.	2.- Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.
Programa 12. Procuración de Justicia	21. Participar en la implementación del Programa Estatal de Atención a Víctimas del Delito.	1.- Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.
Programa 12. Procuración de Justicia	22. Ejecutar los Protocolos para la atención a víctimas del delito,	1.- Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.
Programa 12. Procuración de Justicia	23. Crear un fondo y sus lineamientos para la atención básica a víctimas, detenidos, testigos protegidos y sujetos contemplados en las leyes aplicables.	2.- Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

El Programa Institucional de Atención a Víctimas deriva del Programa 12 del Plan Estatal de Desarrollo, el cual presenta como un indicador a la Cifra Negra, mismo que será utilizado en este programa como medida del impacto de las acciones implementadas. Las metas se encuentran contenidos en el siguiente cuadro:

Cuadro 9. Indicadores y Metas del Programa 2016-2022

Indicador	Fuente	Unidad de Medida	Línea Base	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Cifra Negra	ENVIPE	Porcentaje	88.5%	88%	87.5%	87%	86.5%	86.6%	85.5%

Indicador	Fuente	Unidad de Medida	Línea Base	2017	2018	2019	2020	2021	2022
		Posición	31	31	31	31	32	32	32

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

La Cifra Negra es un indicador cuya medición realiza el INEGI anualmente a través de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE). Es importante señalar que la cifra negra mide el número de delitos no denunciados, por lo que una disminución implica una mejora para el Estado.

Cuadro 10. Entregable y meta de la línea de acción 18 del PED

Programa PED	12. Procuración de Justicia				
Línea de acción:	18. Crear y fortalecer la Unidad para Atención de Víctimas del Delito.				
Entregable:	Lineamientos para la Unidad para Atención de Víctimas del Delito	Unidad de Medida:	Lineamiento publicado		
Descripción:	La Fiscalía General del Estado creará la Unidad para Atención de Víctimas del Delito y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo emitirá los lineamientos para su funcionamiento en virtud del artículo 91 fracción XVIII de la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo.				
Medio de verificación:	Periódico Oficial del Estado				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
0	0	1	0	0	0

Fuente: Dirección de Administración y Planeación de la Fiscalía General del Estado.

Cuadro 11. Entregable y meta de la línea de acción 21 del PED

Programa PED	12. Procuración de Justicia
---------------------	-----------------------------

Línea de acción:		21. Participar en la implementación del programa estatal de atención a víctimas del delito.			
Entregable:	Publicación e implementación del Programa de Atención y Reparación Integral a Víctimas del Estado de Quintana Roo (PARIVEQROO).	Unidad de Medida:	Documentos Publicados		
Descripción:	En el marco del Sistema Estatal de Atención a Víctimas de Quintana Roo, se aplicarán las medidas de atención y reparación integral a víctimas contenidas en el PARIVEQROO.				
Medio de verificación:	Informe Anual de Actividades de la CEAVEQROO y Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	0	0	1	0	0

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

Cuadro 12. Entregable y meta de la línea de acción 22 del PED

Programa PED		12. Procuración de Justicia			
Línea de acción:		22. Ejecutar los protocolos para la atención a víctimas del delito.			
Entregable:	3 protocolos de Atención a Víctimas	Unidad de Medida:	Protocolos publicados en el POE		
Descripción:	Implementación de los Protocolos de Actuación referidos a víctimas: <ol style="list-style-type: none"> 1. De Órdenes de Protección 2. De atención a Víctimas de violencia 3. De Reparación Integral 				
Medio de verificación:	Periódico Oficial del Estado				
Línea base:	0	Año de línea base:	2016		
Meta					

2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	1	1	0	0	0

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

Cuadro 13. Entregable y meta de la línea de acción 23 del PED

Programa PED	12. Procuración de Justicia				
Línea de acción:	23. Crear un fondo y sus lineamientos para la atención básica a víctimas, detenidos, testigos protegidos y sujetos contemplados en las leyes aplicables.				
Entregable:	Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral de Víctimas	Unidad de Medida:	Compensaciones subsidiarias del daño realizadas a favor de las víctimas		
Descripción:	En virtud de que las asignaciones por reparación del daño con variables, se propone el pago a 2 víctimas por año, un total de 12 al final de 2022.				
Medio de verificación:	Estadísticas del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral / Informe Anual de la CEAVEQROO				
Línea base:	0%	Año de línea base:	2016		
Meta					
2017	2018	2019	2020	2021	2022
2	2	2	2	2	2

Fuente: Dirección de Administración y Planeación de la Fiscalía General del Estado.



MISIÓN

VII. MISIÓN

Proteger, asistir, atender, brindar acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral a las personas víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos en el Estado de Quintana Roo, mediante el otorgamiento de servicios de primer contacto, asesoría jurídica y vinculación interinstitucional y la generación de políticas públicas.

VISIÓN

VIII. VISIÓN

Ser una institución pública de atención a víctimas reconocida como responsable, eficiente, transparente y efectiva en el Estado de Quintana Roo recuperando la confianza de la ciudadanía en los poderes públicos



POLÍTICAS



IX. POLÍTICAS

Las políticas que desarrolla la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo van enfocadas a garantizar una atención integral a las personas en calidad de víctimas mediante un enfoque psicosocial, de derechos humanos y diferenciado y especializado en perspectiva de género.

Defensa de los derechos de las víctimas y pleno respeto a los derechos humanos

En todo el proceso de atención a las personas en situación de víctimas es menester garantizar y defender sus derechos, desde el acceso a medidas de ayuda inmediata (alimentación, alojamiento, transporte) hasta respetar su voluntad durante el proceso penal y contar con su consentimiento durante la asesoría y representación jurídica. Es importante señalar el acompañamiento permanente de la víctima durante la atención médica y psicológica otorgada por otras instituciones que conforman parte del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.

Coordinación interinstitucional en el marco del Sistema Estatal de Atención a Víctimas

El proceso de atención a víctimas es complejo y requiere de la intervención de múltiples actores en cada etapa (ayuda inmediata, asistencia y reparación integral), es por ello que la CEAVEQROO promueve la coordinación interinstitucional mediante el Sistema Estatal de Atención a Víctimas. Algunos ejemplos de la coordinación son las canalizaciones de mujeres al IQM para atención psicológica, la canalización a SESA para atención médica, o las solicitudes a la FGE para el reconocimiento oportuno de la calidad de víctima y para la emisión de órdenes de protección.

Profesionalización del servicio público de atención a víctimas

Debido a que la atención a víctimas se realiza en diversas instituciones es necesario promover la profesionalización del servicio público mediante cursos, talleres y diplomados dirigidos específicamente a aquellos, que, derivado de sus funciones, interactúan directamente con las personas en situación de víctimas. Es importante resaltar que en

marco del SEAV se planean realizar acciones de profesionalización para las 14 instituciones integrantes.

Cobertura total de los servicios de atención

Esta política tiene como encomienda principal, proporcionar atención humana e integral a las víctimas de delitos y a sus familiares, a efecto de que logren superar la situación traumática vivida, restableciendo sus equilibrios emocionales.

Lo anterior, mediante la canalización y atención médica, psicológica y jurídica de las víctimas, en donde les proporcionarán los servicios de asesoría jurídica y acompañamiento durante el proceso penal, contención y terapia psicológica, dictámenes periciales, atención médica de primera necesidad y canalización a instancias especializadas.

Para garantizar la atención es necesario alcanzar la cobertura total de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo aplicando protocolos aprobados, así como de los lineamientos establecidos en los acuerdos interinstitucionales, tratados y convenciones internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano.

Igualdad y No Discriminación

Todas las personas en situación de víctimas tienen los mismos derechos protegidos por la Ley, en ese sentido no se realiza ningún tipo de discriminación basado en sexo, edad, preferencia u orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, afiliación partidista, origen étnico y condición socioeconómica.

Participación Ciudadana

En este tenor es de suma relevancia que miembros de la sociedad civil organizada y los diferentes sectores empresariales, participen junto con la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo con el propósito de coadyuvar en el proceso de atención y reparación integral a víctimas.

APARTADO ESTRATÉGICO

X. APARTADO ESTRATÉGICO

OBJETIVOS, ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

TEMA 1. ATENCIÓN A VÍCTIMAS

Objetivo

Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.

Estrategia

Fortalecer el Sistema Estatal de Atención a Víctimas, desde un enfoque de coordinación interinstitucional, para una atención integral a las personas en calidad de víctima.

Líneas de Acción

1. Participar en el diseño y la implementación del Programa de Atención y Reparación Integral a Víctimas del Estado de Quintana Roo (PARIVEQROO).
2. Dar seguimiento a las acciones emanadas del PARIVEQROO para el fortalecimiento del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.
3. Otorgar una atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos.
4. Brindar atención médica y psicológica a las personas en situación de víctimas.
5. Promover medidas de asistencia para las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.
6. Asegurar el pleno respeto a los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, de la víctima u ofendido y de todas las demás que de alguna forma estén relacionadas con el procedimiento penal.
7. Desarrollar y aplicar los instrumentos para la atención integral de víctimas de feminicidio y otras formas de violencia de género.

8. Ejecutar todos aquellos protocolos para la atención a víctimas.
9. Profesionalizar a los servidores públicos en materia de atención y reparación integral a víctimas.
10. Promover la profesionalización del servicio público, para la correcta aplicación de los protocolos de atención a víctimas.
11. Difundir los derechos de las víctimas y de los protocolos realizados para su protección por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
12. Generar investigaciones en materia de atención a víctimas para analizar las problemáticas existentes.
13. Otorgar asesoría jurídica a personas en situación de víctimas.
14. Solicitar órdenes de protección para salvaguardar la integridad de la víctima ante situaciones de peligro inminente.
15. Fortalecer a la Comisión Ejecutiva para alcanzar la atención oportuna en todos los municipios del Estado.
16. Solicitar a la Fiscalía General del Estado el oportuno reconocimiento de calidad de víctimas con el objeto que las personas puedan acceder a las medidas de reparación integral.

TEMA 2. REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS

Objetivo

Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.

Estrategia

Promover que las instituciones de la Administración Pública otorguen medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño a personas en situación de víctimas.

Líneas de Acción

1. Emitir los lineamientos correspondientes a la organización, operación y coordinación de los Centros de Atención a Víctimas.
2. Crear un fondo y sus lineamientos de operación para la ayuda, asistencia y reparación integral para víctimas.
3. Gestionar otras fuentes de financiamiento y ejercer el derecho de repetición a favor del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.

4. Fomentar que las instituciones que conforman el Sistema Estatal de Atención a Víctimas realicen asignaciones presupuestales específicas para la asistencia y reparación integral a víctimas.
5. Promover mayor conocimiento de las medidas de satisfacción como medio de reparación del daño.
6. Elaborar un Protocolo de Reparación Integral del daño.
7. Fortalecer el Registro Estatal de Víctimas mediante la inscripción de las personas víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos para que puedan acceder a las medidas de reparación integral.
8. Sistematizar la información que se genere en materia de víctimas de delito y violaciones a derechos humanos para la debida integración del Registro.
9. Contribuir a la consolidación del Registro Nacional de Víctimas mediante la transferencia de información de las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas en los términos de la normatividad aplicable.
10. Implementación del Sistema de Seguimiento de Víctimas.
11. Integrar los Dictámenes de Reparación Integral realizados del Comité Interdisciplinario Evaluador.
12. Proponer al Ejecutivo del Estado proyectos de reformas a la Ley de Víctimas estatal y otras leyes aplicables para alcanzar la armonización legislativa en materia de atención y reparación integral a víctimas.
13. Publicar información oportuna, relevante, actualizada y completa de utilidad a las víctimas y población en general bajo los principios de máxima publicidad y rendición de cuentas.

BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

XI. BASES PARA SU COORDINACIÓN Y CONCERTACIÓN

Para poder llevar a cabo el objeto del Programa Institucional de Atención a Víctimas, es necesario contar con mecanismos de coordinación y concertación con los particulares, organismos, instituciones y representantes del sector social y privado necesarios para garantizar el cumplimiento en tiempo y forma de las acciones encaminadas al desarrollo del mismo.

Las Instituciones que intervienen en los temas principales son las siguientes:

- Comisión Nacional de los Derechos Humanos y la del Estado de Quintana Roo, relacionada su participación con el respeto y trato digno a las víctimas en el tema de derechos humanos.
- Tribunal Superior de Justicia de Quintana Roo, relacionada su participación con la resolución final de los procesos de las averiguaciones previas.
- Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado, en relación a los programas presupuestarios y la Dirección Operativa del COPLADE, en relación a la formulación del Programa Institucional de Atención a Víctimas y su seguimiento.
- Instituto Quintanarroense de la Mujer, por el objetivo que se persigue en la erradicación de la violencia contra la mujer y la atención a las mujeres víctimas.
- Desarrollo Integral para la Familia en el Estado, por el objetivo encaminado a establecer una justicia de género.
- La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas nacional para la aplicación de la política nacional derivada del Programa de Atención a Víctimas 2014-2018.



CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN



XII. CONTROL, SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Para poder monitorear, llevar un control adecuado y dar seguimiento al estado de avance de los objetivos determinados en el Programa Institucional de Atención a Víctimas, se han determinado entregables por cada línea de acción impactada del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, que contribuirán a la medición del indicador, el cual permitirá conocer los resultados alcanzados en cada uno de los temas estratégicos establecidos.

Su monitoreo sistemático, permitirá que las dependencias y entidades cuenten con información que les permita conocer, con criterios imparciales, si la gestión está contribuyendo favorablemente al cumplimiento oportuno del objetivo y metas establecidas en el Programa o si requieren ajustes. En ese sentido se plantea realizar una actualización hacia 2019 para realizar los ajustes necesarios para el cumplimiento de los objetivos del programa.

Indicadores y Metas del Programa

Cuadro 14. Indicadores y Metas del Programa

Objetivo/ Estrategia	Indicador	Fuente	Unidad de Medida	Línea Base	20 17	20 18	20 19	20 20	202 1	202 2
Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.	Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización	ENVIPE	Porcentaje	2016	29.3	29	28.7	28.4	28.1	27.8

Fortalecer el Sistema Estatal de Atención a Víctimas, desde un enfoque de coordinación interinstitucional, para una atención integral a las personas en calidad de víctima.	Tasa de crecimiento de personas atendidas	CEAVEQROO	Porcentaje	2016	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.	Porcentaje de víctimas con reparación integral del daño	CEAVEQROO	Porcentaje de Víctimas beneficiadas	2016 0%	0%	2%	3%	4%	5%	6%
Promover que las instituciones de la Administración Pública otorguen medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño a	Porcentaje de Instituciones Públicas del Sistema Estatal de Atención a Víctimas del	CEAVEQROO	Porcentaje de Instituciones Públicas del CEAVEQROO	2016	20%	40%	60%	80%	100%	100%

<p>personas en situación de víctimas.</p>	<p>Estado de Quintana Roo que otorgan medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño.</p>						
---	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO

XIII. MECANISMOS DE FINANCIAMIENTO

Para poder dar cumplimiento a las metas establecidas del Programa Institucional de Atención a Víctimas, se tienen los siguientes mecanismos de financiamiento:

- Fondo de Aportaciones para la Seguridad Pública de los Estados y del D.F. (FASP)
- Recurso Estatal



ANEXOS



ANEXO 1. FICHAS DE INDICADORES DE IMPACTO/RESULTADOS

A continuación, se presentan la ficha técnica de cada indicador del Objetivo único definido en la sección de Contexto.

Elemento	Características
Indicador:	Cifra Negra (2015; penúltima posición)
Objetivo PED:	12.- Fortalecer el Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza.
Descripción:	Consiste en el número de delitos que no son denunciados, denuncias sin averiguación previa y en los no identificados, si se inició o no averiguación previa.
Método de cálculo:	$C_N = \frac{D_{ND}}{D} * 100$ <p>C_N Cifra Negra D Total de delitos denunciados o no denunciados ante el Ministerio Público D_{ND} Total de los delitos no denunciados, denunciados sin averiguación previa y los no especificados (si se denunció o si se inició averiguación previa).</p>
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

ANEXO 2. FICHAS DE INDICADORES DEL PROGRAMA

A continuación, se presentan las fichas técnicas de los indicadores propuestos para dar seguimiento a los objetivos y estrategias establecidos en el presente programa.

Tema 1. Atención a Víctimas

Elemento	Características
Indicador:	Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización
Objetivo:	Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.
Descripción:	Permite conocer la posición del Estado con respecto a otros Estados en materia de victimización.
Método de cálculo:	Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización $\%V = \frac{V}{P}$ Dónde V = Total de víctimas P = Población de 18 años y más
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Elemento	Características
Indicador:	Tasa de crecimiento de personas atendidas
Estrategia:	Proporcionar las mejores condiciones de atención a las víctimas, detenidos, testigos protegidos y sujetos contemplados en las leyes, en apego a la normatividad vigente y a los protocolos aplicables en la materia.
Descripción:	Permite conocer el incremento en la atención brindada a los sujetos aplicables en el año actual con respecto al año anterior
Método de cálculo:	Tasa de crecimiento de personas atendidas

	$T_c = \frac{P_t}{P_{t-1}} - 1$ <p>Dónde:</p> <p>P_t Personas atendidas en el año P_{t-1} Personas atendidas en el año anterior</p>
Periodicidad:	Anual
Fuente:	Fiscalía General del Estado de Quintana Roo y Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO).

Tema 2. Reparación a víctimas y personas en situación de riesgo

Elemento	Características
Indicador:	Porcentaje de víctimas con reparación integral del daño
Objetivo:	Garantizar la atención y reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.
Descripción:	El indicador permite conocer el porcentaje de víctimas que han recibido la reparación integral del daño en relación al número de víctimas que cumplen con los requisitos.
Método de cálculo:	<p>Porcentaje de víctimas con reparación integral del daño</p> $I2.1 = \left[\frac{VR}{VC} \right] \times 100$ <p>Dónde:</p> <p>VR = Número de víctimas que han recibido recursos del fondo de reparación integral del daño.</p> <p>VC = Número de víctimas que cumplen con los requisitos para acceder a recursos de la reparación integral del daño.</p>

Periodicidad:	Anual
Fuente:	CEAVEQROO
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO).

Elemento	Características
Indicador:	Porcentaje de Instituciones Públicas del Sistema Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo que otorgan medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño.
Estrategia:	Promover que las instituciones de la Administración Pública otorguen medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño a personas en situación de víctimas.
Descripción:	El indicador permite conocer el número de instituciones públicas que otorgan medidas de ayuda, asistencia y reparación integral en relación a aquellas que conforman el SEAV.
Método de cálculo:	<p>Porcentaje de Instituciones Públicas del Sistema Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo que otorgan medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño.</p> $I = \frac{I_M}{n_{SEAV}}$ <p>Donde: I_M: Número de instituciones que brindan medidas de ayuda, asistencia y reparación integral del daño. n_{SEAV}: Número de instituciones que conforman el Sistema Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo</p>
Periodicidad:	Anual
Fuente:	CEAVEQROO
Dimensión:	Eficacia
Referencias adicionales:	

Fuente: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo (CEAVEQROO)